Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

Rapport sur les plans et les priorités

2013–2014

L'honorable Steven Blaney, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des matières

Message du ministre 1

Section I : Survol de l'organisation 3

Raison d'être 3

Responsabilités 3

Architecture d'harmonisation des programmes 5

Priorités organisationnelles 6

Analyse des risques 11

Résumé de la planification 14

Profil des dépenses 18

Crédits et postes législatifs 19

Section II : Analyse des activités de programme par rapport aux résultats stratégiques 20

Résultats stratégiques 20

Programmes 22

Section III : Renseignements supplémentaires 39

Principales données financières 39

États financiers prospectifs 39

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 40

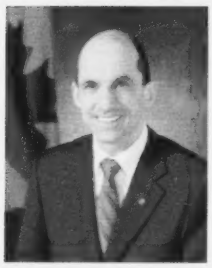
Rapport sur les Dépenses fiscales et Évaluations 40

Section IV : Autres sujets d'intérêt 41

Coordonnées 41

Notes en fin d'ouvrage 42

Message du ministre



C'est un honneur et un privilège que de servir ceux et celles qui ont si vaillamment servi notre pays, c'est-à-dire les vétérans, ainsi que les hommes et les femmes des Forces armées canadiennes. Comme nous l'indiquons dans le présent *Rapport sur les plans et les priorités*, nous continuerons à apporter des changements au sein du Ministère afin de fournir un service meilleur et plus rapide aux vétérans et à leurs familles, et pour leur donner le soutien nécessaire au moment où ils en ont besoin.

Il est extrêmement important d'aider les vétérans à effectuer la transition vers la vie civile puisque nous servons un plus grand nombre de vétérans de l'ère moderne. Nous en sommes actuellement à mettre en œuvre et à élargir le Plan d'action de transition des vétérans de sorte que les vétérans et le personnel des Forces armées canadiennes puissent mener une vie la plus enrichissante et satisfaisante possible quand leur service militaire arrive à terme. Les cinq principaux éléments du Plan d'action de la transition des vétérans sont les suivants :

- Dans le cadre de notre **initiative de réduction de la paperasse**, nous voyons à simplifier les formulaires, à utiliser un langage clair et à offrir aux vétérans et à leurs familles des paiements à l'avance pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain prévus au titre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Cette initiative comprend aussi une vaste gamme de services en ligne, tels que le *Navigateur de bénéfices des vétérans*, *Mon dossier ACC* et *Mon cahier ACC*, qui renferment une foule de renseignements à la portée des vétérans et de leurs familles.
- Dans le cadre de solides partenariats établis tant à l'interne qu'à l'externe, nous élargissons et **améliorons le service aux vétérans**. À titre d'exemple, grâce à notre partenariat avec Service Canada, les vétérans ont accès à plus de plus de 600 points de service établis partout au pays. Nous finançons également un programme novateur de thérapie de groupe avec l'Université de la Colombie-Britannique destiné aux vétérans de toutes les régions au pays.
- Les vétérans nous ont bien dit que d'obtenir un emploi intéressant est souvent la clé du succès pour une transition assurée vers la vie civile. Nous **travaillons donc de concert avec des entreprises et des organisations canadiennes afin d'aider les vétérans à se trouver des emplois bien payés et de haute qualité** et dans le but d'éliminer les obstacles à l'embauche. Ainsi, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada s'attend à avoir 2 000 postes disponibles pour les vétérans, dans l'année qui vient, pendant que le programme Du régiment aux bâtiments Canada vise à faire le pont entre les vétérans et l'industrie de la construction afin qu'ils y trouvent un emploi. Pour assurer une transition sans heurt aux vétérans, la fondation *True Patriot Love* dirige le Conseil de transition des vétérans, qui guidera le Ministère et le secteur privé dans ce domaine.

- Nous sommes déterminés à **bien faire connaître aux employés du Ministère la culture et les traditions militaires au Canada**. Grâce à des activités d'information et de mobilisation avec les Forces armées canadiennes, et dans le cadre de divers projets de sensibilisation menés au Ministère, nous veillons à ce que notre personnel et les vétérans parlent le même langage.

Il est en outre important de souligner le rôle significatif du programme de commémoration au Ministère qui vise à rendre hommage aux sacrifices et aux réalisations des Canadiens et des Canadiennes qui ont servi le pays avec tant de courage. Dernièrement, j'ai annoncé que 2013 est l'Année des vétérans de la guerre de Corée alors que nous marquons le 60e anniversaire de la Convention d'armistice en Corée. Des travaux sont également en cours en préparation des célébrations du 100e anniversaire de la Première Guerre mondiale et du 75e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale.

Pour terminer, sachez que nous faisons ce que les vétérans nous ont demandé de faire et que nous sommes fiers de relever ce défi. Que ce soit dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants ou du Plan d'action de la transition des vétérans, nous restons fermement engagés à offrir aux vétérans et à leurs familles le soutien nécessaire au moment où ils en ont besoin.

L'honorable Steven Blaney, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Section I : Survol de l'organisation

La présente section offre des renseignements de haut niveau sur le portefeuille des Anciens Combattants.

Raison d'être

C'est en partie grâce à ses réalisations en temps de guerre que le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique. Anciens Combattants Canada (ACC) a pour raison d'être d'aider les personnes dont les efforts courageux nous ont laissé cet héritage et qui ont permis à notre nation de s'épanouir.

Le mandat d'ACC est énoncé dans *la Loi sur le ministère des Anciens Combattants*[i], en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (...), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge ». Par décret, il incombe à ACC de préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et en temps de paix.

Responsabilités

Anciens Combattants Canada

Pour réaliser son mandat, Anciens Combattants Canada offre des services et des avantages qui répondent aux besoins des vétérans, d'autres personnes et de leurs familles.

Les trois principaux rôles d'ACC sont les suivants :

Fournir des prestations d'invalidité et du soutien financier – ACC administre des programmes qui compensent les effets invalidants résultant des invalidités liées au service. Le Ministère offre un soutien financier dans les cas où des invalidités liées au service ou susceptibles de mettre fin à une carrière touchent la capacité d'une personne de gagner sa vie.

Contribuer financièrement aux soins de santé et aux services de réinsertion – Le Ministère travaille avec d'autres ordres de gouvernements (fédéral, provincial et territorial) pour offrir l'accès à des programmes de santé visant à améliorer le mieux-être des vétérans et d'autres personnes admissibles, à favoriser l'autonomie et à assurer des soins continus. Le Ministère

vient aussi en aide aux vétérans des Forces armées canadiennes et à leurs familles, pour faciliter leur transition au civil.

Catalyser les activités commémoratives nationales et internationales – Le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et fait valoir l'importance de ces efforts dans le contexte canadien actuel. Anciens Combattants Canada perpétue la mémoire des morts de guerre et des vétérans du Canada, par le biais de son programme Le Canada se souvient[ii]. De plus, il assure l'entretien et le fonctionnement de quatorze monuments commémoratifs en Europe.

Ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans aide les vétérans, les hommes et les femmes qui portent l'uniforme des Forces armées canadiennes, les membres et les anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que leurs familles et d'autres personnes, à régler des problèmes rattachés à ACC et à la *Déclaration des droits des anciens combattants*[iii]. L'ombudsman des vétérans est un agent impartial et indépendant. Il relève directement du ministre des Anciens Combattants et voit à ce que les vétérans, leurs représentants et leurs familles soient traités de façon équitable.

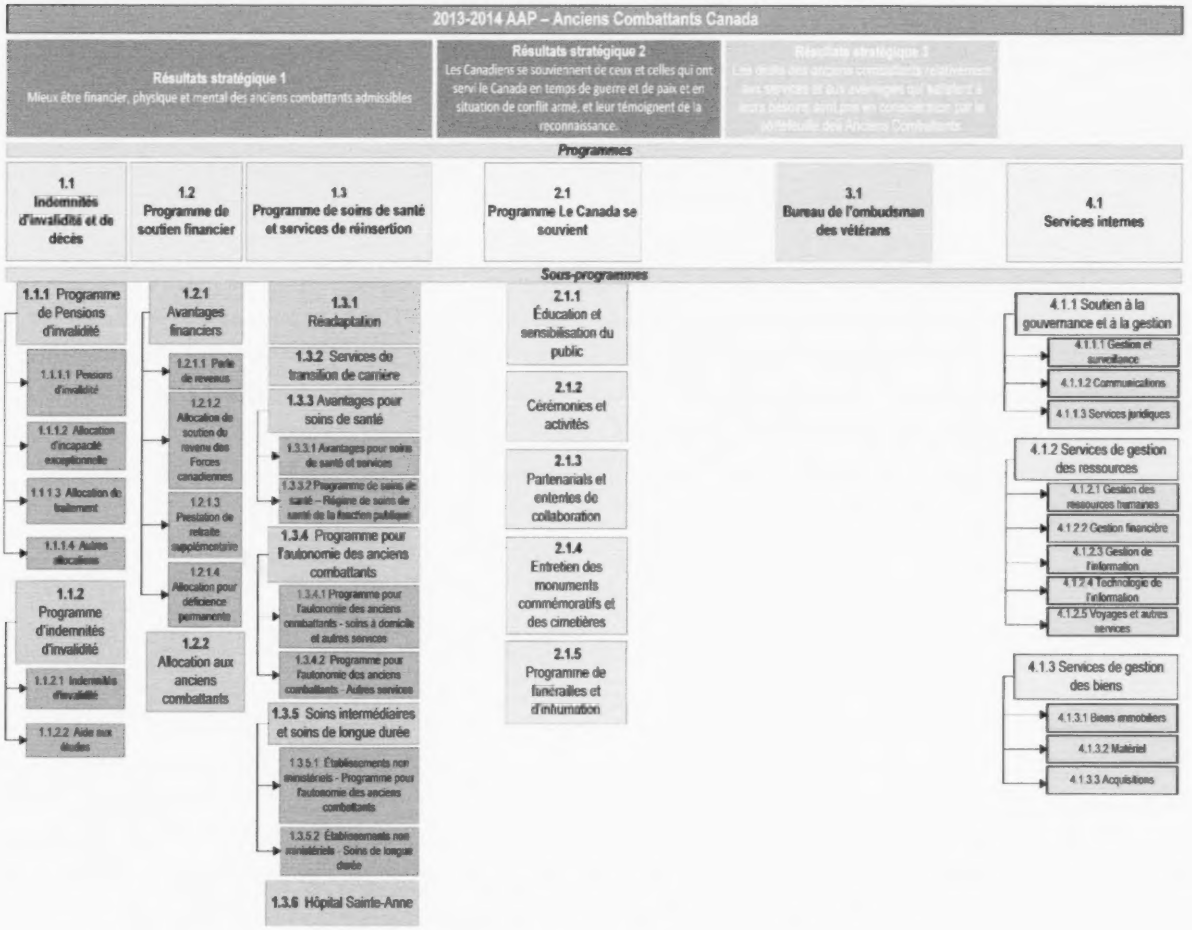
Que fait Anciens Combattants Canada

Les membres du Parlement et la population canadienne croient fermement que le Canada doit appuyer les hommes et les femmes qui mettent leur vie en péril pour défendre notre pays et ses valeurs. C'est ainsi qu'Anciens Combattants Canada fournit des services à bien au-delà de 200 000 citoyens et citoyennes, à savoir : des vétérans, des hommes et des femmes qui portent l'uniforme des Forces armées canadiennes, leurs familles et d'autres personnes. Les programmes financiers et sociaux du Ministère comprennent : des prestations d'invalidité, des allocations, des services de représentation et de conseils juridiques, des soins médicaux et des activités de commémoration. Ces programmes visent à reconnaître les sacrifices des vétérans consentis en temps de guerre et de conflit, et à offrir une compensation pour les torts qu'ils ont subis tels que des troubles physiques et affectifs ou des pertes financières. Anciens Combattants Canada offre également des services sociaux et des soins de santé novateurs, ainsi que des services d'aide juridique.

Le Ministère sert une clientèle très diversifiée, reflet de l'ampleur des contributions du Canada à la paix dans le monde. La mission d'ACC est de s'assurer que ses services et avantages répondent bien aux besoins des vétérans et de leurs familles, ainsi les autres qu'il sert. La commémoration est aussi un objectif que poursuit le Ministère : reconnaître les services qu'ont rendus les vétérans au Canada, et graver dans la mémoire de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes le souvenir des réalisations et des sacrifices des vétérans.

Architecture d'harmonisation des programmes

Anciens Combattants Canada s'efforce d'atteindre trois résultats stratégiques. Le diagramme suivant illustre ces résultats stratégiques, de même que les activités et les sous-activités de programme qui en découlent.



Priorités organisationnelles

Cette section présente un survol des priorités du Ministère en 2013–2014. La liste porte sur les activités stratégiques déterminantes, en ce moment, pour le succès d'ACC.

Anciens Combattants Canada

Modernisation du Ministère	**Engagements pris en 2012-2013**
Contribue à : Tous les résultats stratégiques et les activités de programme	**Pourquoi est-ce une priorité?** La nécessité de moderniser le Ministère découle de changements démographiques. Le groupe que le Ministère avait l'habitude de servir, soit les vétérans de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, est en déclin alors que le nombre de vétérans des Forces armées canadiennes est en hausse. Les vétérans de l'ère moderne présentent souvent des besoins plus complexes, ce qui met le Ministère au défi d'améliorer son rende et de répondre à leurs attentes plus élevées. Le travail se poursuit pour réduire la paperasse et fournir un environnement sans complications aux vétérans, à leurs familles et à toute personne qui demande l'aide d'Anciens Combattants Canada. **Plans d'ACC pour réaliser cette priorité** › Mettre en place de nouveaux outils et de nouvelles technologies dans le but d'améliorer l'efficience et de répondre aux besoins changeants des personnes que sert ACC. › Restructurer le Ministère pour améliorer son efficience opérationnelle et se recentrer sur ses activités fondamentales. › Pour améliorer l'efficience, ACC modernisera ses services internes. › Mettre en place un processus normalisé en vue de l'élaboration et de l'examen des politiques, dans le but de simplifier le cycle de travail et de le tenir à jour. › Améliorer l'intégration de la structure interne du Ministère en vue d'augmenter l'efficacité et la capacité de répondre aux attentes. › Soutenir les initiatives du gouvernement du Canada qui visent à moderniser et à améliorer la fonction publique. › Accroître l'utilisation de la technologie pour diminuer le nombre de processus sur support papier. › Utiliser la technologie mobile dans le but de permettre à ACC de fournir des services en temps réel.

Meilleure prestation de services	**En cours depuis 2011**
Contribue à : Résultat stratégique 1 Activités de programme ▪ Indemnités d'invalidité et de décès ▪ Programme d'avantages financiers ▪ Programme des soins de santé et services de réinsertion des vétérans	**Pourquoi est-ce une priorité?** Pour répondre aux besoins divers et changeants des vétérans et de leurs familles, ACC doit continuer à dynamiser et à simplifier son organisation. Son but est de fournir un accès facile et rapide aux services et aux avantages, et d'aider les personnes que sert le Ministère à effectuer une transition sans heurt de la vie militaire à la vie civile. Le Ministère offrira des services professionnels, assurés par des fournisseurs qui connaissent la culture militaire. ACC continuera à réduire la paperasse pour simplifier les politiques et les programmes et en faciliter l'accès. **Plans d'ACC pour réaliser cette priorité** 〉 Continuer de travailler avec les Forces armées canadiennes (FAC) à l'intégration des politiques, à l'amélioration des prévisions communes, à l'harmonisation des services de soutien et à une meilleure sensibilisation d'ACC à la culture des FAC. 〉 Faciliter davantage l'accès à de l'information sur les programmes et les services d'ACC. 〉 Établir de nouvelles normes améliorées en matière de prestation de services. 〉 Mettre en œuvre des initiatives continues de formation à l'intention des employés, dans le cadre du Programme national d'apprentissage en gestion de cas. 〉 Mettre en œuvre le nouveau calcul pour mettre fin à la déduction de la pension d'invalidité dans le calcul de l'allocation pour perte de revenus et de l'allocation du soutien du revenu des Forces canadiennes. 〉 Tout en continuant d'assurer la qualité et la rapidité, simplifier le processus de décision. 〉 Élargir l'utilisation de la technologie en vue de la prestation des avantages et des services. 〉 Établir des partenariats avec les secteurs privé et public comme le Conseil de transition des vétérans. 〉 Mettre à jour la stratégie sur la santé mentale. 〉 Élaborer une stratégie pour mieux appuyer les familles des vétérans. 〉 Étendre les services aux vétérans ayant des traumatismes liés au stress opérationnel au moyen des applications mobiles.

Transfert de l'Hôpital Sainte-Anne	**En cours depuis 2009**
Contribue à : Résultat stratégique 1	**Pourquoi est-ce une priorité?** Le gouvernement du Canada a de longue date eu la politique de transférer les hôpitaux aux provinces, ce qui permettait de respecter les compétences provinciales en matière de soins de santé. L'Hôpital Sainte-Anne est le dernier hôpital pour vétérans encore administré par le gouvernement fédéral aujourd'hui.

Activités de programme ▪ Programme des soins de santé et services de réinsertion des vétérans	Le transfert de cet établissement au gouvernement du Québec présente de nombreux avantages : expertise de l'Hôpital Sainte-Anne en matière de gériatrie et de psychogériatrie; optimisation des offres d'emploi; augmentation de l'espace hospitalier pour des patients autres que les vétérans. La priorité du gouvernement est de veiller à ce que les vétérans admissibles aient un accès prioritaire à l'Hôpital Sainte-Anne et à des soins et des services exceptionnels dans la langue de leur choix. Le niveau de soins ne sera compromis en aucun cas. **Plans d'ACC pour réaliser cette priorité** 〉 Poursuivre les négociations avec la Province de Québec, dans le but d'obtenir une entente en vue du transfert de l'Hôpital plus tard en 2013. 〉 S'assurer que les considérations clés ont été prises en compte : que les vétérans aient un accès prioritaire aux soins et aux services, et que les intérêts des employés de l'Hôpital (y compris l'habileté des vétérans et des employés d'utiliser la langue de leur choix) soient pris en compte. 〉 Communiquer avec les vétérans, les employés et d'autres intervenants clés pour les tenir au courant tout au long du processus. 〉 Optimiser la capacité de l'Hôpital Sainte-Anne pour qu'il puisse continuer à offrir des soins et des services, et conserver l'expertise de son personnel.

Renouvellement du milieu de travail	**Engagements pris en 2012-2013**
Contribue à : Tous les résultats stratégiques Activités de programme ▪ Services internes	**Pourquoi est-ce une priorité?** Pour moderniser le milieu de travail, le Ministère doit créer un environnement qui favorise et appuie ses employés tout en tenant compte des changements démographiques qui s'opèrent dans le groupe des vétérans. Anciens Combattants Canada continuera également à améliorer les occasions d'emploi des vétérans au sein de la fonction publique. **Plans d'ACC pour réaliser cette priorité** 〉 Envisager des mécanismes (avec la Commission de la fonction publique et d'autres intervenants) pour permettre aux vétérans de se joindre à la fonction publique. 〉 Changer la culture au sein d'ACC dans le but d'améliorer le service aux vétérans et d'offrir un meilleur milieu de travail aux employés. 〉 Moderniser les technologies pour donner aux employés les outils nécessaires pour garantir aux vétérans un service efficace. 〉 Réaffecter les ressources humaines d'ACC en fonction d'autres facteurs : les changements démographiques chez les vétérans, les avancées de la TI, les processus et les politiques. 〉 Gérer les effectifs du Ministère en fonction du programme de transformation. 〉 Numériser les documents de référence et les dossiers par sujet, de sorte que les employés autorisés puissent rapidement accéder à de l'information en un point central afin d'assurer aux vétérans un service plus rapide.

	〉 Collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres ministères au pilotage d'un système de gestion de contenu électronique. 〉 Fournir un éventail d'outils, de conseils et de services pour appuyer les employés dans leurs tâches quotidiennes. 〉 Mettre sur pied un « programme de suggestions » pour obtenir de nouvelles idées sur la façon de simplifier les processus. 〉 Continuer d'offrir de la formation et de sensibiliser les employés à l'importance de protéger les renseignements privés des vétérans et du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels 2.0.

Commémoration des vétérans et des soldats morts au service du Canada **Nouveaux engagements en 2013-2014**	
Contribue à : Résultat stratégique 2 Activités de programme ▪ Le programme Le Canada se souvient	**Pourquoi est-ce une priorité?** Anciens Combattants Canada (ACC) a pour raison d'être de rembourser la dette de gratitude de notre nation à l'égard de ceux et celles qui ont protégé les valeurs canadiennes et ont contribué à l'essor de notre nation en temps de guerre, de conflit armé et de paix. La commémoration fait partie de cette dette. Les vétérans traditionnels et ceux de l'ère moderne sont directement liés à notre histoire et à l'identité canadienne. Nous devons les honorer et préserver leur héritage. **Plans d'ACC pour réaliser cette priorité** Repérer et commémorer les vétérans de façon générale et dans le contexte d'événements militaires important de l'histoire canadienne. Les initiatives prévues pour 2013-2014 comprennent : 〉 souligner le 60e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée et l'Année des vétérans de la guerre de Corée. 〉 étendre les activités commémorant les missions des Forces armées canadiennes ayant pris place depuis la guerre de Corée. De plus, planifier et préparer le 100e anniversaire de la Première Guerre mondiale et le 75e anniversaire de la Seconde Guerre mondiale, qui débuteront en 2014.

Bureau de l'ombudsman des vétérans

Progresser dans le traitement équitable de la communauté des vétérans **En cours depuis 2009**	
Contribue à : Résultat stratégique 3 **Activités de programme** ▪ Ombudsman des vétérans	**Pourquoi est-ce une priorité?** Le Bureau de l'ombudsman des vétérans se veut la voix indépendante de tous ceux et celles qui reçoivent des services du Ministère : les vétérans, les hommes et les femmes qui portent l'uniforme et leurs familles. Son mandat est de veiller au respect des droits énoncés dans la *Déclaration des droits des anciens combattants*. Le Bureau s'assure que ces personnes sont traitées avec équité lors d'un conflit avec ACC, et il veille à évaluer les résultats de ses interventions. Le Bureau considère l'équité comme un résultat mesurable objectivement en termes de pertinence, de caractère suffisant et d'accessibilité des avantages et des services en place pour répondre à leurs besoins. **Plans du Bureau de l'ombudsman pour réaliser cette priorité** 〉 Intervenir tôt dans les enjeux qui sont portés à l'attention du Bureau de l'ombudsman des vétérans, de sorte que les plaintes, les demandes de renseignements et les aiguillages soient réglés au moment opportun. 〉 Faire enquête au sujet des problèmes émergents et d'ordre systémique touchant les vétérans, et contribuer à les résoudre. 〉 Tenir des consultations publiques (des forums en ligne, des rencontres publiques et des tribunes) pour mobiliser les gens que sert ACC, dans le cadre de discussions traitant des enjeux et des priorités.

Analyse des risques

Contexte opérationnel

Anciens Combattants Canada (ACC) continue de transformer la façon de mener ses activités. Jusqu'à maintenant, les changements apportés au Ministère ont été bien accueillis par les personnes concernées, et la modernisation se poursuivra jusqu'en 2013-2014. L'évolution des attentes et du profil démographique des clients représente pour le Ministère un élément moteur majeur.

Tendances démographiques

Dans l'ensemble, le nombre de clients d'ACC diminue. Alors que le nombre de vétérans des Forces armées canadiennes augmente lentement, le nombre de vétérans traditionnels diminue beaucoup plus rapidement. Le Ministère investit dans la formation afin de s'assurer que ses employés possèdent les compétences nécessaires pour répondre aux besoins complexes des vétérans de l'ère moderne plus jeunes.

Attentes en matière de service

Au cours de la dernière année, ACC a mené de nombreuses activités visant à mieux comprendre les besoins et les préoccupations des vétérans des Forces armées canadiennes et de leurs familles. Ces activités ont mis l'accent sur la sensibilisation et la mobilisation des intervenants, et elles ont reçu l'appui des vétérans et des organismes d'anciens combattants. Parmi ces initiatives, mentionnons :

- la réduction de la paperasse;
- les améliorations à la Nouvelle Charte des anciens combattants;
- les améliorations au Programme pour l'autonomie des anciens combattants;
- le renforcement de la politique sur la protection des renseignements personnels.

Ces changements ont été bien accueillis et ACC entend poursuivre sur cette lancée en 2013-2014. Le Ministère apportera également d'autres changements à la prestation des services, notamment :

- l'élargissement de *Mon dossier ACC*;
- la qualité continue et de meilleurs délais dans les décisions relatives aux prestations d'invalidité (dans les 12 semaines);
- la poursuite des améliorations au *Navigateur de bénéfices des vétérans.*

Effectifs d'ACC

Tout comme d'autres ministères du gouvernement du Canada, ACC a effectué un examen stratégique et opérationnel visant à réaliser des économies grâce à des gains d'efficience opérationnelle. Le Ministère s'efforcera d'éliminer des étapes et des paliers de bureaucratie inutiles en vue d'offrir des services plus efficaces et plus rapides. Ces réductions, combinées à la transformation en cours depuis 2010 au Ministère, environ 1 000 employés d'ACC (près du tiers de ses effectifs) étaient ou sont admissibles à la retraite entre 2010 et 2016. D'autres stratégies comprendront la réaffectation interne des ressources en personnel et le réaménagement des effectifs, au besoin.

Il est important de noter qu'il n'y aura aucune réduction dans les services du Ministère, en particulier la gestion de cas, qui fournissent soins et soutien aux vétérans qui en ont le plus besoin. ACC continuera à améliorer ces services tout en s'efforçant d'équilibrer la charge de travail des gestionnaires de cas, et s'assurera de maintenir un rapport équivalant à un gestionnaire de cas pour chaque 40 vétérans faisant l'objet d'une gestion de cas.

Risques

Étant donné qu'une bonne gestion des risques suscite généralement des possibilités, ACC a mis au point une stratégie qui s'articule autour de ses prises de décisions : la gestion intégrée des risques. Ce programme cerne les risques ministériels chaque trimestre et il permet aux cadres supérieurs de considérer les conséquences de leurs décisions avant d'aller de l'avant. Les gestionnaires règlent les problèmes à la lumière des priorités actuelles d'ACC et de son contexte interne et externe. Ces enjeux favorisent l'établissement des priorités futures. Le Ministère effectue également une analyse annuelle de l'environnement en vue de cerner des domaines d'intérêt. ACC continuera d'évaluer et de surveiller tout risque important pouvant nuire à la modernisation du Ministère.

Services et programmes

Afin de s'assurer que ses programmes et ses services répondent aux besoins changeants des vétérans, de leurs familles et d'autres personnes, ACC révise continuellement ses processus opérationnels afin de gérer les risques et d'améliorer l'efficacité de la prestation de ses services et de ses avantages. En outre, le Ministère continue à renforcer ses activités en ce qui concerne :

- la sensibilisation et la consultation;
- la formation du personnel;
- l'augmentation de la capacité technologique, par exemple le *Navigateur de bénéfices des vétérans*.

Ces volets aident à cerner les besoins des vétérans et à bâtir des relations plus solides avec les partenaires et les intervenants.

Gestion du changement

Le Ministère a récemment procédé à un changement de culture en ce qui concerne le processus décisionnel axé sur les risques. Cette transition a permis d'apporter un certain nombre d'améliorations, notamment :

- la mobilisation accrue du personnel de tous les niveaux, y compris la haute direction;
- une meilleure harmonisation avec les exigences en matière de planification et de rapports;
- une unité créée spécialement pour fournir des conseils stratégiques et intégrer la gestion des risques dans tous les aspects des activités de planification d'ACC.

Par ailleurs, ACC a considérablement investi dans la formation pour veiller à ce que ses employés soient qualifiés en gestion du risque et aient la possibilité de perfectionner leurs compétences.

Résumé de la planification

Le tableau suivant présente les ressources humaines et financières prévues par le Ministère au cours des trois prochains exercices.

Ressources humaines et financières
(en millions de dollars)

Ressources financières

Ressources financières (en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires du Budget principal des dépenses	Dépenses prévues			ETP		
		2013-2014	2014-2015	2015-2016	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Anciens Combattants Canada	3 632,0	3 643,3	3 538,4	3 511,2	3,115	2,796	2,755
Bureau de l'ombudsman des vétérans	5,9	6,1	5,8	5,8	38,0	38,0	38,0

Total du sommaire de la planification

Ressources financières (en millions de dollars)

Résultats stratégiques et services internes	*Dépenses réelles 2010-2011	*Dépenses réelles 2011-2012	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses prévues			ETP		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Total ministériel	3,503.3	3,497.1	3,518.8	3,649.7	3,544.2	3,517.0	3,153.0	2,834.0	2,793.0

*Des changements importants ont été apportés à la structure d'AAP d'Anciens Combattants Canada au cours des trois dernières années et il n'est pas possible de fournir les dépenses réelles au niveau du programme pour 2010-2011 et 2011-2012.
Note: Les chiffres ci-dessus incluent l'Hôpital Sainte-Anne malgré son transfert planifié pour 2013.

Tableaux sommaires du rendement selon le résultat stratégique

Résultat stratégique 1	**Bien-être mental, physique et financier des vétérans admissibles**			
Activité de programme	**Dépenses prévues pour 2012-2013 (en millions de dollars)**	**Dépenses prévues (en millions de dollars)**		**Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada**
		2013-2014	**2014-2015**	**2015-2016**
Indemnités d'invalidité et de décès	2 159,3	2 220,9	2 183,4	2 171,7	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens[iv]
Ce programme est exécuté grâce à des subventions et à des fonds d'exploitation qui représentent 60 % du total des dépenses ministérielles prévues. Pour la période triennale de planification, les dépenses prévues au titre du programme d'indemnités d'invalidité et de décès montrent une augmentation globale de 12,4 millions de dollars (moins de 1 %) en 2015-2016 par rapport aux dépenses prévues pour 2012-2013. Cette augmentation s'explique par le nombre sans cesse croissant de vétérans de l'ère moderne bénéficiant des programmes liés à la Nouvelle Charte des anciens combattants, partiellement compensé par la diminution du nombre de vétérans traditionnels bénéficiant de certains programmes traditionnels du Ministère. Cela est attribuable à la triste réalité que les vétérans ayant servi en temps de guerre, dont la moyenne d'âge est de 88 ans, sont en train de nous quitter. Les chiffres susmentionnés incluent également les économies découlant de la mise en œuvre du budget 2012, et celles-ci n'ont aucun impact sur les avantages et les services offerts aux vétérans. Ces économies seront plutôt réalisées grâce à divers gains d'efficacité sur le plan opérationnel.					
Programme de soutien financier	122,0	157,0	174,2	191,8	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens[v]
Le programme est financé grâce à des subventions et à des fonds de fonctionnement. Sur un horizon de planification de trois ans, les dépenses prévues relativement au Programme de soutien financier démontrent une hausse régulière du financement. D'ici 2015-2016, cette augmentation atteindra 69,8 millions de dollars lorsqu'on la compare à 2012-2013, principalement en raison de l'augmentation du nombre de clients accédant aux programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants, notamment les programmes d'allocation pour perte de revenus, de prestation de retraite supplémentaire et d'allocation de soutien du revenu des Forces armées canadiennes.					
Programme de soins de santé et services de réinsertion	1 115,4	1 152,2	1 080,1	1 049,3	Canadiens en santé[vi]
Ce programme est exécuté grâce à des subventions, à des contributions et à des fonds de fonctionnement, dont le financement varie au fil de l'horizon de planification de trois ans. Cette fluctuation découle de l'effet combiné de l'augmentation des dépenses relatives aux programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants et de la réduction des dépenses engagées pour certains des plus traditionnels programmes de subventions et de contributions du Ministère. Les chiffres susmentionnés comprennent les économies découlant de la mise en œuvre des mesures d'économie du budget 2012, lesquelles n'auront aucun impact sur les avantages et les services offerts aux vétérans. Ces économies sont liées aux efficacités administratives et à l'élimination des dédoublements et des chevauchements entre Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale.					
Total pour le RS1	**3 396,7**	**3 530,2**	**3 437,7**	**3 412,8**	

Résultat stratégique 2	Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et de conflit armé				
Activité de programme	Dépenses prévues pour 2012-2013 (en millions de dollars)	Dépenses prévues (en millions de dollars)			Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
		2013-2014	2014-2015	2015-2016	
Programme Le Canada se souvient	43,5	43,4	40,6	39,9	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques[vii]

Ce programme est exécuté grâce à des subventions, des contributions et des fonds d'exploitation. Sur l'horizon de planification de trois ans, les dépenses prévues sont relativement stables et connaissent une faible baisse en 2014-2015 en raison de l'arrêt du financement pour des projets publicitaires externes et de la mise en œuvre des mesures d'économie du budget de 2012, qui seront réalisées par l'amélioration de l'efficacité des opérations.

Total pour le RS2	43,5	43,4	40,6	39,9	

Résultat stratégique 3	Les droits des vétérans relativement aux services et aux avantages qui répondent à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants				
Activité de programme	Dépenses prévues pour 2012-2013 (en millions de dollars)	Dépenses prévues (en millions de dollars)			Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
		2013-2014	2014-2015	2015-2016	
Ombudsman des vétérans	6,0	6,1	5,8	5,8	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens[viii]

Ce programme est exécuté grâce à des fonds d'exploitation. Sur l'horizon de planification de trois ans, les dépenses prévues sont stables et connaissent une faible baisse de moins de 200 000 dollars lorsqu'on les compare aux dépenses prévues pour 2012-2013. Cette baisse est liée à la mise en œuvre des mesures d'économie du budget de 2012, qui seront réalisées en améliorant l'efficacité des opérations.

Total pour le RS3	6,0	6,1	5,8	5,8	

Activité de programme à l'appui de tous les résultats stratégiques					
Activité de programme	Dépenses prévues pour 2012-2013 (en millions de dollars)	Dépenses prévues (en millions de dollars)			Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
		2013-2014	2014-2015	2015-2016	
Services internes	72,6	70	60,1	58,5	
Ce programme est exécuté grâce à des fonds d'exploitation. Sur l'horizon de planification de trois ans, les dépenses prévues des Services internes sont réduites de 14,1 millions de dollars en 2015-2016, comparativement aux dépenses prévues pour 2012-2013. Cette baisse est liée à la mise en œuvre des mesures d'économie du budget de 2012 et de l'initiative de réduction de la paperasse du ministre des Anciens Combattants. Ces économies concernent uniquement l'efficacité de ses opérations.					
Total	**72,6**	**70**	**60,1**	**58,5**	

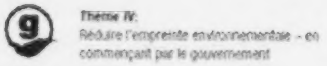
** Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable

La Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) décrit l'engagement du gouvernement du Canada à améliorer la transparence du processus décisionnel en matière d'environnement en articulant ses principaux buts et objectifs environnementaux stratégiques. Le gouvernement consultera le public en 2013-2014 sur le deuxième cycle triennal de la SFDD (2013 à 2016). Il est prévu d'achever l'élaboration de la SFDD de 2013-2016 en 2013-2014. Elle sera présentée dans le cadre de la communication des résultats de fin d'exercice pour 2013-2014.

Anciens Combattants Canada veille à ce que la prise en compte de ces résultats fasse partie intégrante de ses processus décisionnels. En particulier, grâce au processus fédéral d'évaluation environnementale stratégique (EES), toute nouvelle initiative de programme, de plan ou de politique comprend une analyse de ses répercussions sur l'atteinte des buts et objectifs de la SFDD. Les résultats des EES sont publiés à l'annonce d'une initiative, ce qui démontre l'engagement du Ministère à réaliser les buts et objectifs de la SFDD.

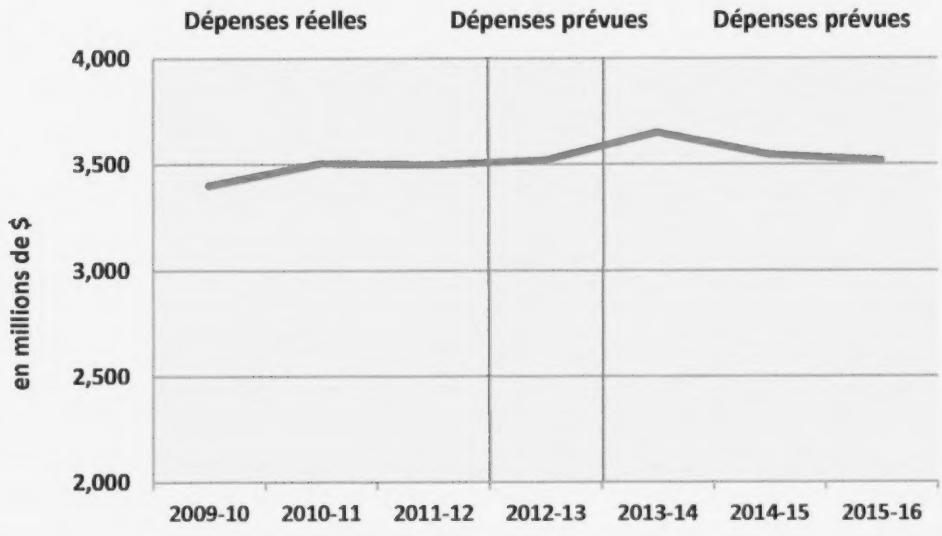
ACC contribue au *Thème IV de la SFDD — Réduire l'empreinte environnementale — En commençant par le gouvernement*, illustré par l'identificateur visuel ci-dessous.



Ces contributions se font par le biais d'une activité de programme de ses services internes et sont expliquées plus en détail à la section II. Pour obtenir plus de détails sur les activités d'ACC à l'appui du développement durable, veuillez consulter la section II du présent rapport et le site Web[iv] du Ministère. Pour obtenir tous les détails sur la Stratégie fédérale de développement durable, veuillez visiter son site Web[v].

Profil des dépenses

Tendance en matière de dépenses ministérielles (en millions de dollars)



Les dépenses totales prévues d'ACC pour l'exercice 2013-2014 sont de 3 649,7 millions de dollars. La majorité des dépenses projetées servira à atteindre les résultats escomptés des trois objectifs stratégiques avec seulement 1,9 % étant affecté aux services internes. La diminution des dépenses prévues au cours des deux prochaines années n'aura aucun impact sur les avantages et les services offerts aux vétérans, mais sont plutôt le résultat de la triste réalité que les vétérans ayant servi en temps de guerre, dont la moyenne d'âge est de 88 ans, sont en train de nous quitter.

Le Ministère continue d'enregistrer une augmentation du nombre de vétérans de l'ère moderne qui se prévalent des programmes offerts dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Cependant, la croissance de ce groupe par rapport à la diminution des vétérans traditionnels ne se fait pas au même rythme.

De plus, bien que le financement des avantages et des services offerts aux vétérans soit à la hausse, les coûts de fonctionnement du Ministère diminuent grâce à des activités clés, comme l'initiative de réduction de la paperasse du ministre des Anciens Combattants et la mise en œuvre des décisions découlant du budget de 2012 (15,9 millions de dollars au cours de l'exercice 2013-2014). Ces décisions ont confirmé de nouveau le soutien accordé par le gouvernement du Canada aux vétérans en maintenant le niveau des avantages offerts à ceux-ci, tout en reconnaissant la nécessité de moderniser le Ministère et de transformer la façon dont il fait des affaires. Ces deux initiatives permettent au Ministère d'offrir un meilleur service aux vétérans, tout en réduisant ses dépenses administratives.

Crédits et postes législatifs

Pour obtenir de l'information sur les crédits organisationnels, consultez le Budget principal des dépenses de 2013-2014[vi].

Section II : Analyse des activités de programme par rapport aux résultats stratégiques

La présente section offre des renseignements sur toutes les activités de programme du Ministère et sur la façon dont ces dernières appuient l'atteinte des résultats stratégiques (RS) d'ACC. Chaque RS fournit, pour chaque activité de programme, un aperçu des dépenses prévues, de l'information sur le rendement, et les points saillants en matière de prévision.

Résultat stratégique 1	Mieux etre financier, physique et mental des anciens combattants admissibles	
Activités de programme		
Indemnités d'invalidité et de décès	Programme de soutien financier	Programme de soins de santé et services de réinsertion

Anciens Combattants Canada aide les hommes et les femmes qui ont fièrement servi le Canada en temps de guerre, de conflit et de paix.

Pour assurer leur bien-être continu après la libération, ACC fait en sorte que ces personnes aient accès à une gamme complète de programmes et de services visant à répondre à leurs besoins médicaux, psychosociaux, professionnels et financiers. Mentionnons, parmi ces programmes, les prestations d'invalidité, les avantages financiers, les prestations de soins de santé, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les services de réadaptation et l'assistance professionnelle, et les services de transition de carrière.

Le Ministère contribue au mieux-être des vétérans de la façon suivante :

- Il maintient des programmes et des services ministériels qui répondent aux besoins des vétérans et de leurs familles.
- Il exécute des projets qui favorisent le progrès dans des domaines tels que la santé mentale et la recherche, et établit des partenariats dans le cadre de tels projets.

Exercice	Ressources financières (en millions de dollars)	Ressources humaines (ETP)
2013-2014	3 530,2	2 312
2014-2015	3 437,7	2 064
2015-2016	3 412,8	2 053

2013-2014 (Total des dépenses budgétaires – Budget principal) 3 524,3

- Il s'associe aux Forces armées canadiennes dans le cadre de diverses initiatives telles que les centres intégrés de soutien du personnel et d'autres initiatives visant à faciliter la transition de la vie militaire à la vie civile.

- Il renforce les efforts de sensibilisation, d'engagement et de consultation avec les organismes d'anciens combattants et d'autres intervenants, pour mieux servir les hommes et femmes en uniforme des FAC et les vétérans.
- Il examine les possibilités de collaborer avec le secteur privé, y compris les organismes sans but lucratif, et y donne suite afin d'aider les vétérans à trouver un emploi civil après leur libération des Forces armées canadiennes.

RS1 Points saillants relatifs à la planification

- Réaménager les politiques et les processus pour réduire la complexité et faciliter la prise de décisions.
- Réduire le temps requis pour rendre des décisions appropriées concernant les premières demandes.
- Permettre aux vétérans d'obtenir plus facilement et plus rapidement les avantages médicaux dont ils ont besoin.
- Consulter les vétérans afin de mieux comprendre leurs besoins et de mieux y répondre.
- Réviser la Stratégie en matière de santé mentale du Ministère.
- Créer des partenariats solides afin d'améliorer la capacité des soins de santé.
- Améliorer la prestation de la gestion de cas au moyen de diverses stratégies :
  - préciser les rôles et les responsabilités des postes de soutien à la prestation des services;
  - élaborer des normes et des outils en vue d'améliorer la prestation des services;
  - mettre en œuvre un programme national d'apprentissage en gestion de cas pour mieux outiller le personnel chargé de la prestation des services;
  - établir les profils de compétences pour les principaux postes liés à la prestation des services;
  - élaborer un cadre de gestion de la qualité détaillé pour la gestion de cas.

Activité de programme 1.1 – Indemnités d'invalidité et de décès

Sous-activités

- Programme des pensions d'invalidité
- Programme des indemnités d'invalidité

Ce programme vient en aide aux vétérans et au personnel des Forces armées canadiennes, aux survivants, aux époux ou conjoints de fait, aux personnes à charge et aux civils admissibles qui subissent les conséquences permanentes du service à leur pays. En reconnaissance des répercussions des invalidités ou des décès liés au service, une indemnisation est offerte sous forme de pensions d'invalidité mensuelles, d'indemnités d'invalidité forfaitaires et/ou d'allocations mensuelles.

Le montant de la prestation accordée dépend de la gravité de l'invalidité et des effets de cette dernière sur la capacité fonctionnelle quotidienne.

Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Activité de programme Indemnités d'invalidité et de décès

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)

2013-2014		2014-2015		2015-2016	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
686	2 220,9	582	2 183,4	578	2 171,7

2013-2014 (Total des dépenses budgétaires – Budget principal) 2 218,9

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles
Les invalidités liées au service des vétérans admissibles sont reconnues.	Le pourcentage de premières demandes de prestations d'invalidité entraînant une décision favorable.	**65 %**

(ETP = Équivalents temps plein)

Points saillants relatifs à la planification

Remaniement du processus de première demande

Anciens Combattants Canada continuera de mettre en œuvre les résultats de la refonte des processus opérationnels en vue de simplifier le processus de première demande de prestations d'invalidité. Il en résultera un système plus efficace qui permettra d'améliorer la prestation des services en maximisant l'utilisation des technologies. L'accès à des renseignements et à des outils plus actuels permettra aux employés d'ACC d'être mieux outillés pour exécuter leurs tâches.

Accès plus rapide aux prestations

Le nouveau processus de « haute technologie » permettra d'éliminer la complexité à l'interne et de mettre à profit les partenariats de façon à réduire le délai nécessaire pour rendre une décision appropriée concernant une première demande. Parmi les autres améliorations, mentionnons *Mon dossier ACC* qui facilitera l'accès aux services en ligne.

Amélioration des lettres relatives aux prestations d'invalidité

Fort du succès de la phase initiale de cette initiative, ACC poursuivra la révision des lettres relatives aux prestations d'invalidité afin de les rendre plus claires et plus faciles à comprendre.

Renouvellement des politiques

Le Ministère continuera à simplifier ses politiques et ses processus actuels pour favoriser de meilleures prises de décisions et accroître la qualité et la rapidité des services.

Activité de programme 1.2 : Programme de soutien financier

Sous-activités

- Avantages financiers
- Allocation d'ancien combattant

Ce programme offre des mesures de soutien du revenu aux vétérans admissibles, aux civils admissibles et à leurs survivants. Ces mesures de soutien ont pour but de permettre aux bénéficiaires de toucher un revenu suffisamment élevé pour subvenir à leurs besoins fondamentaux. En reconnaissance des effets du service en temps de guerre, dans les cas des vétérans ayant servi en temps de guerre, les prestations de soutien du revenu peuvent être versées sous forme d'allocations d'ancien combattant. Le programme prévoit également un soutien économique pour les vétérans des Forces armées canadiennes, leurs survivants, leur conjoint ou conjoint de fait et les personnes à leur charge. L'objectif est de contrer l'impact que pourrait avoir une fin de carrière, une blessure subie en service ou un décès sur la capacité d'un vétéran à gagner un revenu, à progresser dans sa carrière ou à épargner pour sa retraite.

On offre une indemnisation sous forme de prestations mensuelles de soutien du revenu. Les personnes souffrant d'une invalidité totale et permanente ont droit à une prestation de retraite supplémentaire forfaitaire. De plus, une allocation est prévue à l'intention des personnes aux prises avec une déficience grave et permanente.

Cette activité est exécutée grâce à des subventions.

Activité de programme Programme de soutien financier

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de $)

2013-2014		2014-2015		2015-2016	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
46	157,0	39	174,2	38	191,8

2013-2014 (Total des dépenses budgétaires – Budget principal) 156,9

Résultats attendus	Indicateurs du rendement	Cibles
Le revenu des vétérans est suffisamment élevé pour qu'ils puissent subvenir à leurs besoins fondamentaux.	Le pourcentage de bénéficiaires d'allocations pour perte de revenus dont le revenu est supérieur à la mesure de faible revenu.	**90 %**

(ETP = Équivalents temps-plein)

Points saillants relatifs à la planification

Les allocations et la pension d'invalidité

Depuis octobre 2012, la pension d'invalidité des bénéficiaires n'est plus prise en compte dans le calcul de leur allocation pour perte de revenus ou de leur allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes. Ce changement a donc entraîné une augmentation du soutien financier aux bénéficiaires de l'une ou de l'autre allocation qui touchaient également une pension d'invalidité.

Les demandes d'avantages financiers touchées par ce changement font actuellement l'objet d'un examen et d'une réévaluation pour veiller à ce que les bénéficiaires reçoivent tout le soutien financier qui leur est offert.

Création de vidéos d'aide en ligne

ACC crée actuellement une série vidéo en deux parties qui guidera les vétérans tout au long du processus de demande d'allocation pour perte de revenus. La première vidéo fournit des renseignements généraux sur le programme, alors que la deuxième vidéo explique le processus étape par étape pour remplir une demande. Dès que les vidéos seront créées, elles pourront être visionnées sur le site Web d'ACC.

Améliorer les communications

Le Ministère continuera d'améliorer la façon dont il communique de l'information sur les avantages financiers. Des séances de formation seront offertes aux employés de la prestation des services pour s'assurer qu'ils ont les connaissances nécessaires pour répondre aux demandes de renseignements provenant de vétérans et d'autres personnes qui reçoivent les services du Ministère. De plus, on pourra recourir au soutien des spécialistes dans des cas complexes tels que le calcul de l'allocation pour perte de revenus.

Renouvellement des politiques

Le Ministère continuera de simplifier ses politiques et processus actuels. Cela favorisera une meilleure prise de décision et l'amélioration de la qualité et de la rapidité des services offerts.

Activité de programme 1.3 : Programme de soins de santé et services de reinsertion

Sous-activités

- Réadaptation
- Services de transition de carrière
- Prestations de soins de santé
- Programme pour l'autonomie des anciens combattants
- Soins intermédiaires et de longue durée
- Hôpital Sainte-Anne

Ce programme a pour but de maintenir ou d'améliorer le mieux-être physique, mental et social des vétérans, du personnel des Forces armées canadiennes et des civils admissibles, ainsi que de leurs survivants et personnes à charge et d'autres personnes, de favoriser l'autonomie et d'appuyer les efforts déployés pour faire en sorte que ces personnes continuent de vivre chez elles et au sein de leur collectivité, grâce à un continuum de soins. Le programme donne accès à des mesures de soutien de l'emploi, à des avantages médicaux, à des soins à domicile et à des soins de longue durée.

Cette activité de programme est exécutée grâce à des fonds de fonctionnement et à des contributions.

Activité de programme Programme de soins de santé et services de réinsertion

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de $)

2013-2014		2014-2015		2015-2016	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
1 580	1 152,2	1 443	1 081,1	1 437	1 049,3

2013-2014 (Total des dépenses budgétaires – Budget principal) 1 148,5

Résultats attendus	Indicateurs du rendement	Cibles
Les vétérans admissibles sont en mesure de rester chez eux et dans leur collectivité.	Le pourcentage de vétérans bénéficiant des services du PAAC qui restent chez eux.	**90 %**
Les paiements relatifs aux prestations de soins de santé et d'avantages médicaux sont traités rapidement et efficacement de sorte à réduire le fardeau financier des vétérans.	Le pourcentage de paiements traités pour des prestations de soins de santé versées directement aux fournisseurs de services.	**70 %**
Les vétérans admissibles qui participent à la vie active civile.	Le pourcentage de vétérans des Forces armées canadiennes admissibles qui occupent un emploi.[1]	**86 %**

(ETP = Équivalents temps-plein)

[1] Taux d'emploi observé chez tous les vétérans des Forces armées canadiennes libérés entre 1998 et 2007.

Points saillants relatifs à la planification

Remanier les programmes

Le Ministère continuera de moderniser les processus opérationnels de deux programmes, soit le Programme d'avantages médicaux et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), ce qui permettra de s'assurer que les vétérans et leurs familles obtiennent les services les plus efficaces qui soient. Les améliorations apportées aux programmes et la simplification des processus permettront de réduire le fardeau administratif des vétérans. La technologie de l'imagerie numérique et des formulaires électroniques récemment mise en œuvre sera un outil pratique dans le cadre du remaniement.

Améliorer les communications

ACC continuera d'améliorer la façon dont les renseignements sur le Programme de soins de santé sont communiqués aux vétérans et aux fournisseurs de services.

Les renseignements sur le site Web du Ministère seront en langage simple et clair. La correspondance envoyée aux bénéficiaires de services (y compris les lettres de décision et les formulaires) seront également en langage simple et clair. Ces documents seront réécrits au besoin, afin de veiller à ce qu'ils soient clairs et faciles à comprendre.

Établir des partenariats en matière de santé mentale

ACC établira de solides partenariats avec diverses organisations telles que l'Association canadienne pour la santé mentale, Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), et diverses associations professionnelles et universités. Ces partenariats permettront au Ministère d'accroître la sensibilisation de la collectivité à l'égard des besoins des vétérans, et ils les aideront également à accéder aux services communautaires. De plus, les partenariats avec les universités permettront à ACC de prendre part à des initiatives d'échange de connaissances; et le partenariat avec RHDCC aidera à répondre aux besoins des vétérans sans abri.

Élaborer de nouvelles normes de service

ACC améliorera sa prestation du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle, en veillant à ce que les vétérans et le personnel comprennent clairement ce à quoi ils peuvent s'attendre. Le Ministère mettra également à jour ses activités de surveillance pour ce programme.

Renouveler les politiques

Le Ministère continuera de simplifier ses politiques et processus actuels. Cela favorisera une meilleure prise de décision et l'amélioration de la qualité et de la rapidité des services offerts.

Transférer l'Hôpital Sainte-Anne

ACC continuera de diriger les négociations entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec concernant le transfert de l'Hôpital Sainte-Anne. On prévoit la signature d'une entente de transfert en 2013. Les considérations clés au cours des discussions vont continuer d'être : l'accès prioritaire des vétérans à des soins et des services de haute qualité, les Intérêts des employés de l'Hôpital et les langues officielles.

Résultat stratégique 2	Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance

Activité de programme

Programme Le Canada se souvient

Les activités de commémoration constituent une grande part du mandat d'ACC. Des générations de vétérans ont, par leur courage, leur détermination et leurs sacrifices, contribué à faire du Canada un pays libre où règne la paix. Le souvenir de ces contributions dépend des efforts actifs des Canadiens pour reconnaître leurs réalisations et leurs sacrifices.

Exercice	Ressources financières (en millions de dollars)	Ressources humaines (ETP)
2013-2014	43,4	123
2014-2015	40,6	121
2015-2016	39,9	121

2013-2014 (Total des dépenses budgétaires – Budget principal) 41,4

Les activités commémoratives sont essentielles pour faire en sorte que les générations futures comprennent le coût élevé de la liberté et l'importance de protéger les droits de la personne, la liberté et la justice partout dans le monde.

ACC contribue à la commémoration continue par les moyens suivants :

- Diriger et appuyer des cérémonies et des activités, tant au pays qu'à l'étranger, qui visent à reconnaître et à honorer les Canadiens morts à la guerre ainsi que les vétérans du Canada;
- Fournir des ressources commémoratives (large éventail de documents d'apprentissage offerts sur divers supports) destinées aux jeunes Canadiens et aux enseignants, et interpréter les monuments commémoratifs de guerre en Europe et au Canada;
- Établir et tirer parti des partenariats qui élargissent la portée des activités d'Anciens Combattants Canada en matière de commémoration;
- Fournir de l'aide à l'égard des funérailles, des inhumations et des stèles funéraires, en partenariat avec la société du Fonds du Souvenir;
- Assurer l'entretien des sépultures de guerre, des sépultures des vétérans, ainsi que des monuments commémoratifs au Canada et partout dans le monde, au nom des Canadiens, en partenariat avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth et d'autres entités.

RS2 Points saillants relatifs à la planification

- Accroître la participation des Canadiens, en particulier des jeunes, aux activités de commémoration – par le biais de ressources d'apprentissage, des technologies et d'activités communautaires.
- Souligner l'Année des vétérans de la guerre de Corée au Canada et à l'étranger.
- Poursuivre les préparatifs pour souligner le centenaire de la Première Guerre mondiale et le 75e anniversaire de la Seconde Guerre mondiale (2014-2020).
- Accroître la reconnaissance des contributions des vétérans des Forces armées canadiennes.
- Continuer d'améliorer les processus opérationnels du Programme des contributions aux partenaires pour améliorer la prestation des services et renforcer les partenariats.

Activité de programme 2.1 : Programme Le Canada se souvient

Sous-activités

- Éducation et sensibilisation du public
- Cérémonies et activités
- Partenariats et collaborations
- Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières
- Programme de funérailles et d'inhumation

Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts pendant le service ont grandement contribué au développement du Canada. En vertu du Décret C.P. 1965-688, ce programme veille à ce qu'ils soient honorés et à ce que le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices soit préservé.

Les activités du programme Le Canada se souvient favorisent l'atteinte des résultats suivants : les Canadiens sont informés au sujet des efforts des vétérans canadiens et de ceux qui sont morts pendant le service; les vétérans sont reconnus publiquement pour leur service; les monuments érigés à la mémoire des vétérans sont préservés pour toujours au nom des Canadiens; les collectivités et d'autres groupes organisent des activités de commémoration; et les vétérans admissibles obtiennent une aide pour couvrir les frais de funérailles et d'inhumation.

En favorisant la fierté à l'égard de notre histoire militaire commune, en célébrant les contributions et les sacrifices de ceux qui ont servi et en préservant les symboles qui glorifient leur courage, le gouvernement du Canada contribue à souligner la richesse de la culture et du patrimoine de notre pays.

Ce programme est exécuté grâce à des subventions, des contributions et des fonds d'exploitation.

Activité de programme Programme Le Canada se souvient

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)

2013-2014		2014-2015		2015-2016	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
123	43,4	121	40,6	121	39,9

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles
Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts pendant le service sont honorés et le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices est préservé.	Le pourcentage de Canadiens qui estiment que le programme de commémoration d'ACC contribue efficacement à honorer les vétérans et à préserver le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.	**70 %**

Points saillants relatifs à la planification

Commémorer les réalisations militaires

Étant donné que 2013 est l'Année des vétérans de la guerre de Corée, ACC prévoit de nombreuses activités commémoratives pour souligner le rôle du Canada durant cette guerre. Certaines de ces activités sont axées sur la Semaine des anciens combattants (du 5 au 11 novembre).

- Pour souligner le 60e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée en juillet 2013, le ministre dirigera une activité outremer.
- ACC produira un DVD éducatif sur la guerre de Corée en général et deux autres produits relatant l'histoire d'événements spécifiques : la bataille de Kapyong et la bataille de la cote 355.
- ACC organisera une cérémonie au Monument commémoratif de guerre du Canada, à Ottawa.
- Le Ministère fournira un appui dans le cadre des cérémonies de l'Association canadienne des vétérans de la Corée, au Monument national des vétérans de la Corée, à Brampton, en Ontario, et en Colombie-Britannique.
- Pour commémorer les missions des Forces armées canadiennes menées depuis la guerre de Corée, le Ministère lancera une trousse d'apprentissage intitulée « Les Forces armées canadiennes autour du monde ». Le but est de sensibiliser davantage à l'héritage des vétérans canadiens.
- ACC soulignera le 70e anniversaire de la bataille de l'Atlantique le 5 mai 2013.
- Pour 2014, le Ministère planifie déjà les activités qui souligneront le centenaire du début de la Première Guerre mondiale et le 75e anniversaire du début de la Seconde Guerre mondiale.
- Des activités commémoratives auxquelles participeront de nombreux partenaires nationaux et internationaux auront lieu; certaines se poursuivront jusqu'en 2020.

Rejoindre les jeunes grâce à la technologie

Le Ministère continuera de trouver des stratégies pour faire participer les Canadiens, surtout les jeunes, en ayant recours à la technologie. Les initiatives comprennent la mise à niveau du site Web d'ACC, le champ de coquelicots virtuel, des applications commémoratives et des codes de réponse rapide permettant aux utilisateurs d'accéder aux ressources d'apprentissage liées à la Semaine des anciens combattants sur le site Web d'ACC. ACC continuera aussi de développer des outils d'intégration de médias sociaux comme Facebook, YouTube, Twibbon et Twitter.

ACC continuera d'embaucher de jeunes guides pour présenter les programmes d'interprétation de la Première Guerre mondiale dans ses sites à l'étranger : le Mémorial national du Canada à Vimy et le Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel. Les jeunes qui ont travaillé dans ces sites nous relatent qu'ils sont touchés par leur expérience et deviennent, à leur retour à la maison, des ambassadeurs des activités de commémoration.

Partenariats de financement

La commémoration, de par sa nature, ne peut être efficacement réalisée de façon isolée; alors, ACC continuera d'établir des partenariats pour en élargir la portée.

En juin 2013, le Fonds de partenariat d'action communautaire établira de nouvelles exigences quant aux délais de présentation des demandes. Cela permettra de clarifier les attentes et d'offrir un meilleur service aux demandeurs du programme de financement. L'établissement d'une date limite fixe aidera à garantir que les demandeurs comprendront ce qu'ils doivent faire pour s'assurer de recevoir un service en temps opportun.

Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières

ACC continuera d'entretenir et de rénover ses monuments commémoratifs, cimetières et pierres tombales, au Canada et à l'étranger, afin d'honorer les sacrifices et les réalisations de ceux qui sont morts pendant le service. Pour ce faire, ACC utilisera stratégiquement ses ressources disponibles.

Résultat stratégique 3	Les droits des vétérans, en ce qui a trait aux services et aux avantages adaptés à leurs besoins, sont pris en compte par le portefeuille des Anciens Combattants.

Activité de programme

Ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) fait en sorte que les vétérans, les hommes et femmes en uniforme des Forces armées canadiennes, les membres actuels et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que leurs familles et d'autres personnes servies par Anciens Combattants Canada, soient traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*, et obtiennent les services et les avantages dont ils ont besoin de façon équitable et opportune.

Exercice	Ressources financières (en millions de dollars)	Ressources humaines (ETP)[2]
2013-2014	6,1	38
2014-2015	5,8	38
2015-2016	5,8	38

2013-2014 (Total des dépenses budgétaires – Budget principal)
5,9

Le BOV traite les plaintes et règle les problèmes nouveaux et systémiques rattachés aux programmes et aux services qu'offre ou administre ACC, ainsi qu'à ceux concernant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).

De façon plus générale, le BOV joue un rôle de premier plan lorsqu'il s'agit de mieux informer les gens au sujet des besoins des vétérans et de la contribution que ces derniers continuent d'apporter à la société canadienne à leur retour à la vie civile.

L'ombudsman des vétérans a pour mandat de s'acquitter des tâches suivantes :

- Examiner et traiter les plaintes résultant de la mise en application des dispositions de la *Déclaration des droits des anciens combattants*.
- Examiner et traiter les plaintes rattachées aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom du Ministère, incluant les décisions particulières à l'égard d'avantages et de services pour lesquels il n'existe aucun droit d'appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).
- Déterminer, analyser et examiner les problèmes systémiques nouveaux et actuels en rapport avec la prestation des programmes et des services du Ministère.
- Examiner les problèmes systémiques liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

[2] *Inclut 10 postes d'ACC dont les titulaires appuient le BOV et 1,3 M$ à ACC pour le soutien aux services généraux.*

- Fournir de l'information et faire des recommandations au ministre concernant les problèmes systémiques déterminés.

RS3 Points saillants relatifs à la planification

- Assurer le traitement équitable de la communauté des vétérans, des membres des Forces armées canadiennes, des membres actuels et anciens membres de la GRC, ainsi que leurs familles. Examiner et traiter les plaintes résultant de la mise en application des dispositions de la *Déclaration des droits des anciens combattants*, ainsi que les décisions particulières concernant des programmes et des services.
- Faciliter l'accès aux programmes et aux services d'ACC.
- Offrir des possibilités de consultations avec le public et avec les vétérans, et assurer la sensibilisation à cet égard.

Activité de programme 3.1 – Ombudsman des vétérans

Ce programme offre aux vétérans et à d'autres personnes (vétérans ayant servi en temps de guerre, vétérans de l'ère moderne, hommes et femmes en uniforme des Forces armées canadiennes (Force régulière et Réserve), membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada, époux, conjoints de fait, survivants et principaux dispensateurs de soins, autres personnes à charge et membres de la famille admissibles, autres personnes et représentants admissibles des groupes susmentionnés) la possibilité de demander que leurs plaintes soient soumises à un examen indépendant.

Il favorise un traitement juste et équitable en ce qui concerne l'accès aux services, aux avantages et aux programmes d'Anciens Combattants Canada. Pour obtenir un tel résultat, on fournit aux clients de l'information et des renvois, de façon à leur faciliter l'accès aux programmes et aux services; on examine et on traite les plaintes résultant de la *Déclaration des droits des anciens combattants* et des décisions concernant des avantages et des services pour lesquels il n'existe aucun droit d'appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel); on examine les problèmes systémiques liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel); on détermine et on analyse les problèmes systémiques liés à la prestation des programmes et des services du Ministère; on fournit de l'information et on fait des recommandations au ministre concernant ces problèmes.

Ce programme est exécuté grâce à des fonds d'exploitation.

Activité de programme Ombudsman des vétérans

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)

2013-2014		2014-2015		2015-2016	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
38	6,1	38	5,8	38[3]	5,8

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles
Les besoins des vétérans et des autres clients sont comblés grâce aux programmes et services d'ACC.	Le pourcentage des problèmes qui sont soulevés par des vétérans et d'autres clients et qui sont pris en charge par le BOV.	**80 %**
	Le pourcentage des recommandations qui sont formulées par le BOV et qui sont acceptées par ACC.	**80 %**

(ETP = Équivalents temps plein.)

Points saillants relatifs à la planification

Intervention précoce

Le BOV continuera d'apporter une aide directe par le biais d'activités d'intervention précoce, de sorte que les plaintes, les demandes de renseignements et les renvois soient traités rapidement et correctement.

Enquêtes

Le BOV s'efforcera de lancer des enquêtes sur les nouveaux enjeux et les problèmes systémiques, en plus d'évaluer les problèmes complexes et de contribuer à leur résolution.

Consultation publique

Les initiatives de consultation publique – incluant les forums en ligne, les assemblées publiques et les tribunes – permettent au BOV de mobiliser les vétérans au sujet de questions préoccupantes. Pour favoriser davantage le mieux-être des vétérans, le BOV continuera de travailler avec le Comité consultatif de l'ombudsman des vétérans.

[3] Inclut 10 postes d'ACC dont les titulaires appuient le BOV.

Activité de programme 4.1 – Services internes

Sous-activités

- Soutien à la gouvernance et à la gestion
- Services de gestion des ressources
- Services de gestion des biens

Les Services internes sont des groupes d'activités et de ressources administrées de façon à répondre aux besoins des programmes et aux autres obligations générales d'une organisation. Figurent au nombre de ces services internes : les services de gestion et de supervision; les services de communication; les services juridiques; les services de gestion des ressources humaines; les services de gestion des finances; les services de gestion de l'information; les services de la technologie de l'information; les services immobiliers; les services du matériel; les services d'acquisition; les services de voyages et autres services administratifs.

Les Services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui visent l'ensemble de l'organisation et non celles qui sont propres à un programme.

Activité de programme Services internes

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)

2013-2014		2014-2015		2015-2016	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
680	70,0	611	60,1	581	58,5

2013-2014 (Total des dépenses budgétaires – Budget principal) 66,3

(ETP = Équivalents temps plein)

Points saillants relatifs à la planification

Prestation des services internes

Le Ministère continuera de fournir des services de manière à réduire les cas de double emploi et d'accroître l'efficacité. Ce modèle de prestation est fondé sur la stratégie des Processus opérationnels communs, que tous les ministères visent à appliquer.

ACC continuera aussi de trouver des moyens de réaliser des économies dans ses opérations internes grâce à une gestion efficace de son effectif. Divers postes seront éliminés par l'attrition et la réaffectation du personnel. Le réaménagement de l'effectif ne sera utilisé qu'en dernier ressort.

Bien qu'il ait transféré ses services relatifs au courriel, aux réseaux et aux centres de données à Services partagés Canada (SPC)

pour faire suite aux recommandations issues de l'examen des services administratifs, le Ministère continuera à collaborer avec SPC afin de simplifier la prestation des services d'infrastructure de TI.

Investissement dans la main-d'œuvre

Afin de bien se positionner pour l'avenir, le Ministère offrira à ses employés des occasions d'améliorer leurs compétences et d'en acquérir de nouvelles et leur donnera accès aux outils dont ils ont besoin pour travailler efficacement. Le Ministère continuera aussi de simplifier ses politiques et processus, en plus de favoriser l'utilisation de la TI.

Mise en œuvre du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels

ACC entamera la deuxième phase de son Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels, afin de répondre au besoin de protéger les renseignements à tous les niveaux. Fort du succès de la première phase, le plan vise à intégrer la protection de la vie privée au cadre de gestion du Ministère.

ACC continue d'apporter les changements demandés par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada dans son rapport de vérification au sujet d'Anciens Combattants Canada.
Par conséquent, le plan d'action de la gestion d'ACC exige des modifications au Réseau de prestation des services aux clients d'ici septembre 2013, afin que les consentements soient correctement consignés. Cette mesure appuie la nouvelle politique sur les avis de confidentialité et sur le consentement.

Le Ministère poursuivra son travail de conservation et d'élimination de dossiers. Le but est de terminer l'élimination appropriée de tous les dossiers électroniques et imprimés d'ici mars 2015.

Mise à jour des vérifications et des évaluations

Chaque année, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC met à jour ses plans pluriannuels axés sur les risques. Ces vérifications et évaluations de programmes internes fournissent à la direction une information objective afin d'aider à améliorer les programmes et les services, conformément aux priorités organisationnelles du Ministère.

Technologie de l'information

Le Ministère continuera de moderniser la technologie qu'il utilise. Certains de ces changements permettront aux employés d'ACC d'accéder aux systèmes d'information du Ministère de l'extérieur, afin d'offrir de l'aide aux vétérans en tout temps, n'importe où. Ces changements permettront à ACC d'établir rapidement de nouveaux points de service, permettant ainsi à l'organisation de s'adapter à l'évolution démographique tout en réduisant les coûts de mise en œuvre et d'entretien. En fin de compte, les vétérans recevront de meilleurs services.
Parmi les autres mises à niveau, notons la modification des systèmes existants pour permettre au Ministère de travailler plus

efficacement avec des fournisseurs de services tiers et d'autres ministères. Cette modification soutien la prise de décisions globale à l'égard des avantages et des services offerts aux vétérans et à leurs familles.

Révision de la Stratégie fédérale de développement durable

ACC participe à la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD), une initiative pangouvernementale qui vise à rendre le processus décisionnel en matière d'environnement plus responsable. Le Ministère contribue à l'atteinte des objectifs de l'Initiative d'écologisation des opérations gouvernementales, par le biais de l'activité de programme liée aux services internes. Les objectifs d'ACC seront révisés dans le cadre du deuxième cycle de la SFDD et le Ministère contribuera à l'atteinte des objectifs touchant la gestion des biens et des déchets grâce aux stratégies suivantes :

- Écologisation des immeubles; en réduisant l'empreinte énergétique des propriétés d'ACC.
- Intégration des facteurs environnementaux aux politiques et aux pratiques.
- Réduction du nombre d'exemplaires de formulaires, de rapports, etc., imprimés.
- Accroissement du nombre d'occupants dans les bureaux.
- Réduction du nombre d'actifs de TI par employé.
- Tenue de réunions écologiques visant la réduction du gaspillage des ressources.
- Réduction, réutilisation et recyclage des biens de bureau.
- Adoption de pratiques durables par les employés.

(Pour de plus amples renseignements concernant les activités de l'Initiative d'écologisation des opérations gouvernementales d'ACC, consultez la Section III – Tableaux de renseignements supplémentaires)

Section III : Renseignements supplémentaires

Principales données financières

Les principales données financières prospectives dont fait état le présent *Rapport sur les plans et les priorités de 2013-2014* tiennent lieu d'aperçu général de la situation et des opérations financières d'Anciens Combattants Canada. Ces données sont préparées selon la méthode de la comptabilité d'exercice, pour renforcer la responsabilité financière et améliorer la transparence et la gestion financière. Les états financiers prospectifs se trouvent sur le site Web d'ACC[vii].

La variation entre les chiffres présentés ci-dessous et les montants des dépenses prévues figurant dans les autres sections du RPP s'applique aux services sans frais fournis par d'autres ministères, à l'amortissement des immobilisations et aux rajustements des passifs au titre des indemnités de départ et de vacances.

États financiers prospectifs

Anciens Combattants Canada

Bilan sommaire prospectif du fonctionnement et de la situation financière nette du Ministère (non vérifié)

Pour l'exercice se terminant le 31 mars

(en milliers de dollars)

	Changement %	Résultats estimatifs 2012-2013	Prévisions 2013-2014
Total des dépenses	4%	3,569	3,699
Total des revenus	0%	-	-
Coût net de fonctionnement avant le financement et les transferts gouvernementaux	4%	3,569	3,699
Situation financière nette du Ministère	-10%	78	70

Anciens Combattants Canada

Bilan sommaire prospectif de la situation financière (non vérifié)

Au 31 mars

(en milliers de dollars)

	Changement %	Résultats estimatifs 2012-2013	Prévisions 2013-2014
Total du passif net	0%	91	91
Total des actifs financiers nets	0%	67	67
Dette nette du Ministère	0%	24	24
Total des actifs non financiers	-8%	102	94
Situation financière nette du Ministère	-10%	78	70

Bilans sommaires de la situation financière et des opérations

La diminution prévue de la situation financière nette du Ministère de l'année financière 2012-2013 à l'année financière 2013-2014 est attribuable aux ajustements de la comptabilité d'exercice - et non à une diminution du budget du Ministère.

Le coût net du fonctionnement pour 2013–2014 est estimé à 3 699,2 millions de dollars. Environ 90 pour cent des dépenses prévues pour 2013–2014 sont versés directement aux personnes servies par ACC ou à des personnes les représentant, à des fins d'indemnisation, d'aide financière, de soins de santé et de commémoration.

Des renseignements complets sur les énoncés financiers d'Anciens Combattants Canada se trouvent sur le site Web du Ministère.[viii]

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux suivants apparaissent sur le site Web[ix] d'Anciens Combattants Canada.

- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT)
- Écologisation des opérations gouvernementales
- Sources des revenus non disponibles
- Vérifications internes et évaluations

Rapport sur les Dépenses fiscales et Évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé Dépenses fiscales et évaluations[x]. Les mesures fiscales présentées dans le rapport Dépenses fiscales et évaluations relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Coordonnées

Si vous avez des questions au sujet d'Anciens Combattants Canada ou de ses programmes et services, veuillez appeler la ligne de renseignements généraux au **1-866-522-2022**.

Pour communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans, composez le **1-877-330-4343**.

Sites Web

Les sites Web suivants complètent l'information fournie dans le présent rapport.

Anciens Combattants Canada
veterans.gc.ca

Bureau de l'ombudsman des vétérans
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Publications

ACC produit diverses publications sur ses programmes et ses services. Vous pouvez en consulter la version électronique sur le site Web du Ministère : veterans.gc.ca

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec :

Direction générale de la gestion ministérielle intégrée
Anciens Combattants Canada
CP 7700
Charlottetown PE C1A 8M9
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca

Notes en fin d'ouvrage

[i] La *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/

[ii] Programme Le Canada se souvient, http://www.veterans.gc.ca/fra/commemoration

[iii] *Déclaration des droits des anciens combattants*, http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/rights-droits-fra.cfm

[iv] Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

[v] ibid

[vi] Canadiens en santé, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

[vii] Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

[viii] Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

[ix] Site Web du Ministère, http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/developpement-durable

[x] Site Web du Stratégie fédérale de développement durable, http://www.ec.gc.ca/dd-sd/Default.asp?lang=Fr&n=C2844D2D-1

[xi] Budget principale des dépenses, http://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/esp-pbc/me-bpd-fra.asp

[xii] Les états financiers prospectifs, http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/etats-financiers-prospectifs

[xiii] Les énoncés financiers d'Anciens Combattants Canada, http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/etats-financiers/2011-12

[xiv] Tableaux de renseignements supplémentaires, http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/rpp/2013-2014/tableaux

[xv] Dépenses fiscales et évaluations, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp